

Helsinki sote-palvelujen järjestäjänä – omavalvonnan raportti 1.1.-30.4.2025

Keskeisimmät nostot

- **Kehittämiskohteita:**

- Asiakkaiden näkökulman parempi ja systemaattisempi hyödyntäminen valvonnassa.
- Valvontaan kohdennettu resurssi
- Taloudellisen sanktioinnin tehostaminen sekä yhdenmukaisen tuottajaohjauksen kehittäminen.

Eniten laatupuutteita valvonnassa havaittiin seuraavissa:

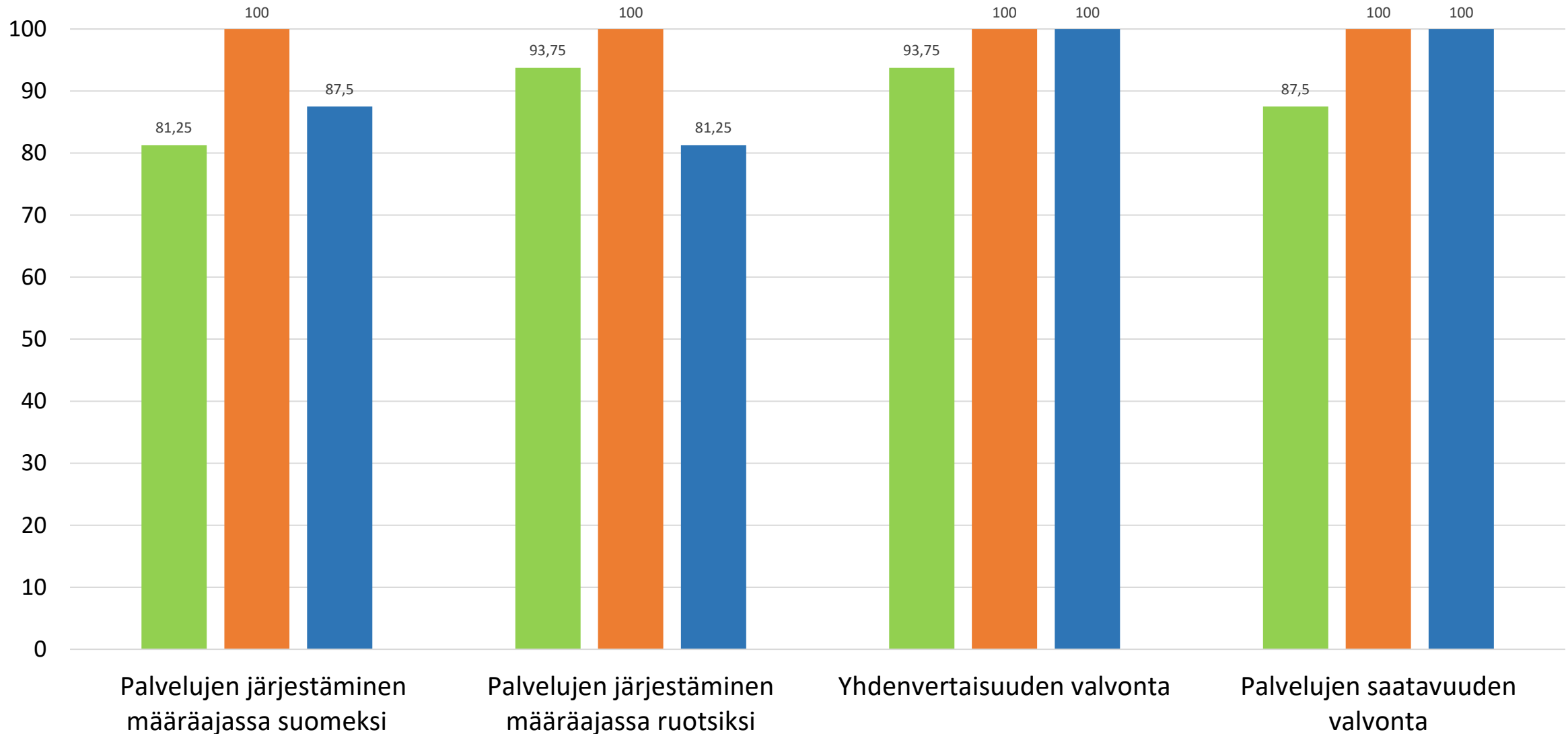
- Edellytetyn tuen ja ohjauksen järjestämisestä henkilöstölle (esim. perehdytys, työnohjaus)
- Kirjaamisen laatu, lain- ja sopimuksenmukaisuus
- Laatupuutteita asiakkaan palvelussa / potilaan hoidossa
- Puute sopimuskohtaisen edellytyksen täyttämisessä
- Laskutusvirhe tai perusteeton laskutus

- 66,7%:iin käsittelyyn tulleista kanteluista, muistutuksista ja valvonta-asioista vastattiin määräajassa tai pyydetyllä lisäajalla eli 33,3%:iin ei vastattu määräajan puitteissa -> kehittämiskohde

- **Onnistumisia:**

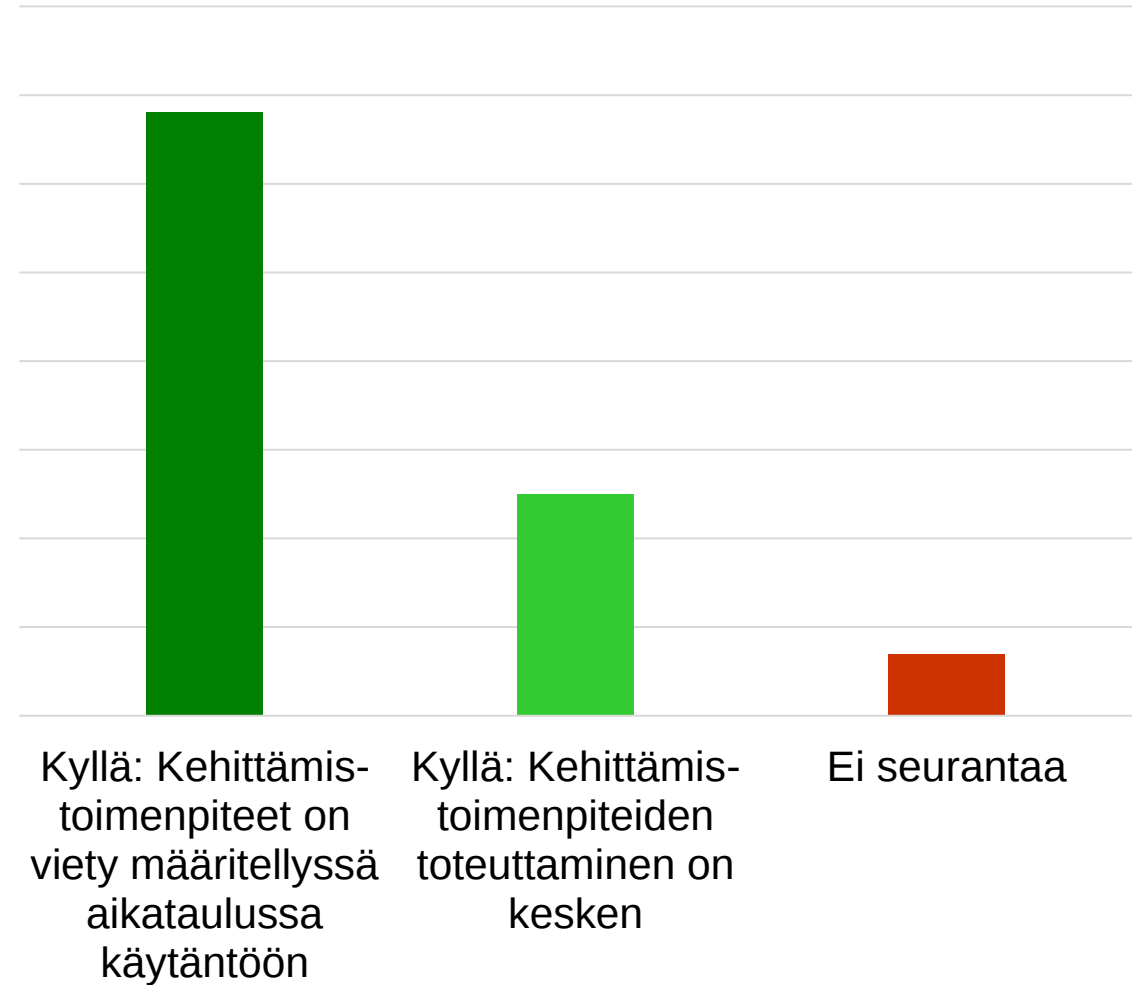
- Lakisääteiset määräajat ovat toteutuneet yli 80% kaikissa palvelukokonaisuuksissa ja palvelujen yhdenvertaisuuden ja saatavuuden valvontaa on toteutettu lähes 100%:ssa palveluita.
- Tuottajien valvontaa on toteutettu järjestäjän omavalvontana runsaasti:
 - Yhteensä 243 palveluyksikköä on ollut toiminnan aikaisen valvonnan kohteena (suunnitelmallinen + reaktiivinen) ensimmäisellä vuosikolmanneksella
 - Yhteensä 327 palveluyksikköä on saanut ohjausta ennakollisena valvontana

Määräaikojen toteutuminen toimialan KA%



Kehittämistoimenpiteiden seurannan valvonta

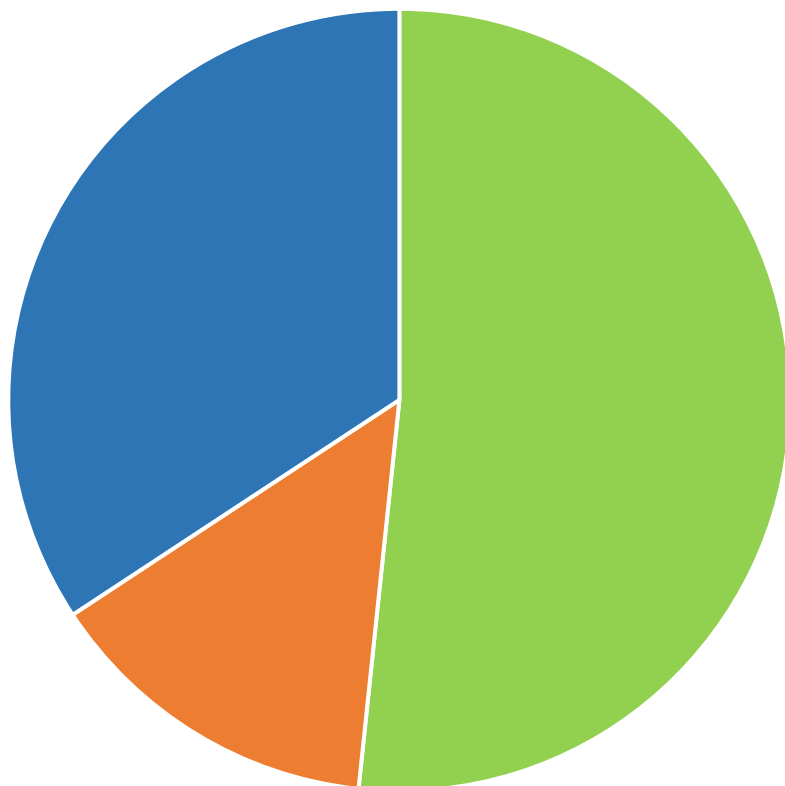
- Sote-valvontalain nojalla jokaisessa palveluyksikössä tulee toteuttaa omavalvontaa, johon sisältyy kehittämistä asiakaspalautteen, kanteluiden, muistutusten, epäkohtailmoitusten sekä vaaratapahtumailmoitusten perusteella.
- Sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen järjestäjänä on valvontaa toteutettaessa seurattu sitä, miten yksiköt käynnistävät kehittämistoimenpiteitä ja seuraavat omavalvonnassaan niiden toteuttamista.
- Pääasiassa valvottuja yksiköitä on seuranta-ajalla havaittu kehittämistoimenpiteiden olleen joko toteutettu tai aloitettu.



Tuottajavalvonnan toteuttaminen

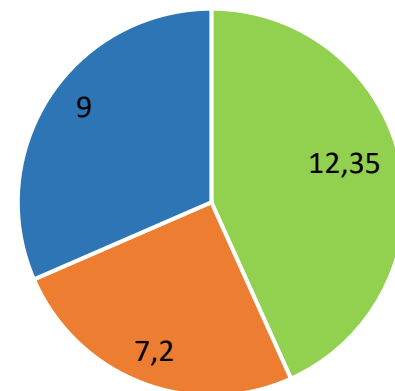
Valvontatoiminnan taustatietoja

Valvottavien yksiköiden määrä yhteensä



■ Peso ■ SKH ■ Tapa

Valvontaan kohdennettu resurssi n. HTV



■ Peso ■ SKH ■ Tapa

- Toimialan valvontavastuun piiriin kuuluvia yksiköitä on kaikkiaan toimialan palveluissa yhteensä 1620.
- Valvottavista yksiköistä n. 16% on omaa toimintaa, 84% ostopalvelua.
- **Huom!** Kaikissa palvelusetelituottajien ja puitesopimuksissa olevien tuottajien palveluyksiköissä ei parhaillaan ole asiakkaana helsinkiläisiä.

Tuottajavalvonnan toteuttaminen toimialalla

- Ennakollisen valvonnan prosesseja on toteutettu:
 - Asiakirjoihin perustuen 273
 - 54 tuottajaa / palveluyksikköä on osallistunut palvelumuotokohtaiseen yhteiseen ohjaus- ja infotilaisuuteen osana ennakollista valvontaa ja ohjausta.
- Suunnitelmallisen valvonnan prosessit, joista on lähetetty tarkastuskertomus aluehallintovirastolle:
 - ennalta ilmoitettuja valvontakäyntiä (tuottajan toimipisteessä / yksikössä) 122.
 - etänä tai järjestäjän toimipisteessä toteutettuja valvontaprosesseja 11.
 - ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä 44.
- Reaktiivisia valvontaprosesseja:
 - pyydettyyn kirjalliseen selvitykseen perustuen 56.
 - muihin asiakirjoihin perustuen 3.
 - toteuttamalla reaktiivinen valvontakäynti palveluyksikköön 7.

Suunnitelmallisen valvonnan toteuttaminen – mitä tiedonkeruun menetelmiä on käytetty?

- Tietoa valvontatoiminnan yhteydessä kerätään eri tavoin. palveluntuottajalta pyydetään selvityksiä sekä erilaisia lakisääteisiä palveluyksikköä koskevia dokumentteja henkilöstöresurssiin, mahdollisten tilojen turvallisuuteen, mahdolliseen lääkehoitoon sekä omavalvontaan liittyen.
- Mikäli kyse on palvelusta, jossa asiakkaalla on lain mukainen vastuutyöntekijä sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla, pyytää valvontaa tekevä yksikkö palautetta vastuutyöntekijöiltä.
- Useiden palvelujen valvonnassa haastatellaan mahdollisuuksien mukaan myös asiakkaita ja joissain heidän läheisiään. Usein tarkastellaan myös palveluntuottajan saaman asiakaspalautteen raportteja.
- Joskus valvonnan yhteydessä toteutetaan myös kysely henkilöstölle, haastatellaan joitain henkilöstön edustajia tai vähintäänkin tutustutaan tuottajan itse toteuttaman henkilöstökyselyn tuloksiin.

Tuottajavalvonnassa tehdyt havainnot poikkeamista ja laatupuutteista koskivat:



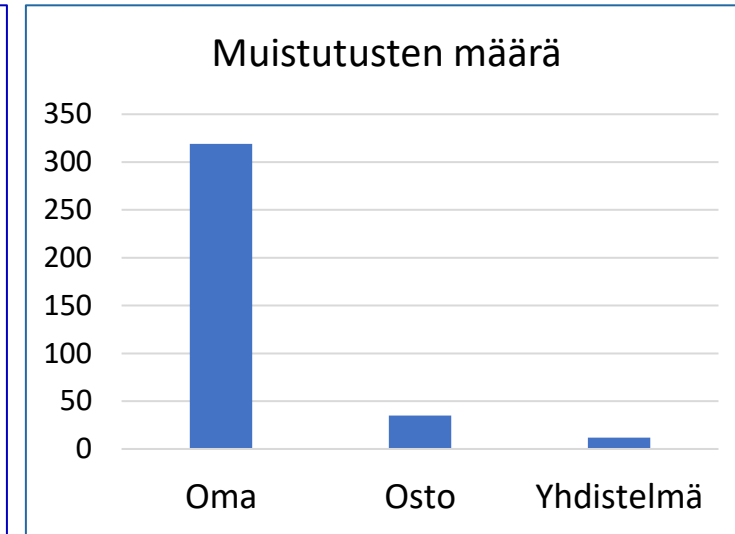
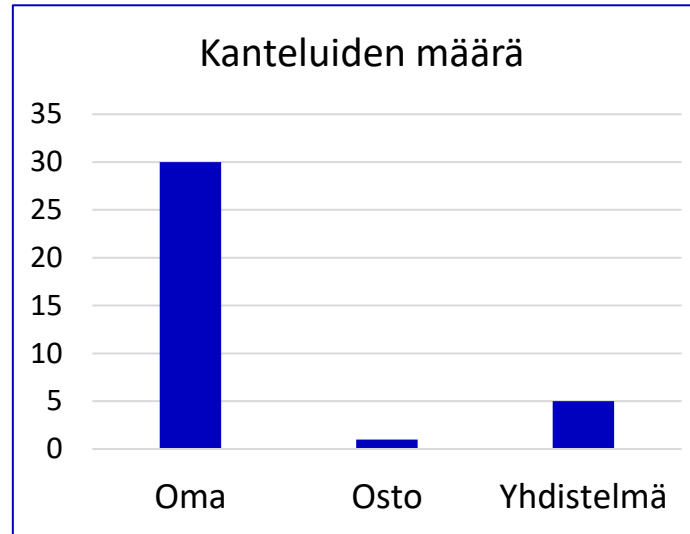
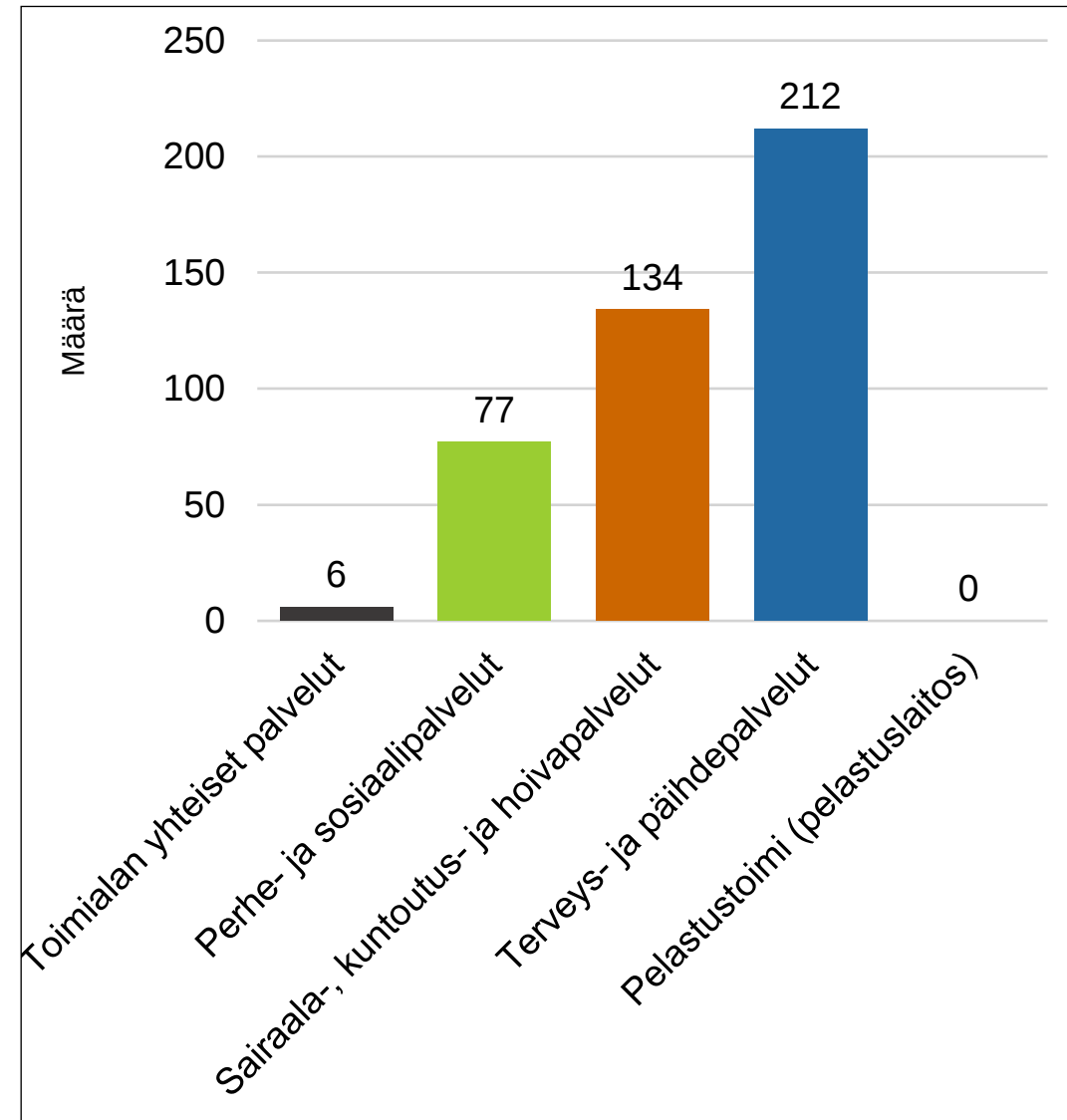
* Niiden palveluiden määrä, jotka ovat ilmoittaneet kyseisiä valvontahavaintoja

Valvonnassa tehtyjen havaintojen perusteella toteutetut toimenpiteet:

- Yleisimmin on edellytetty havaittujen epäkohtien korjaamista annetussa aikataulussa. Toimenpiteiden toteuttamista on seurattu joko pyytämällä kirjallinen selvitys tai tekemällä seurantakäynti valvottavana olevaan yksikköön.
- Muut toimenpiteet – mitkä?
 - Annettu paljon ohjausta ja asetettu määräaikoja toiminnan muuttamiseksi.
 - Palvelun ostaminen on keskeytetty puuttuvien rekisteröintien takia.
 - On tehty selvityksiä ja asetettu niiden perusteella tuottajalle taloudellinen sanktio (5 mainintaa).
 - Ohjattu palveluntuottajaa ilmoittamaan itse Aluehallintovirastolle havaitusta vakavasta epäkohdasta tai tietoon tulleesta vakavasta vaaratapahtumasta.
 - On irtisanottu sopimus palveluntuottajan kanssa.
 - On tehty palveluntuottajaa tai palveluyksikköä koskeva ilmoitus valvovalle viranomaiselle (15 mainintaa).
 - On tehty ammattihenkilöä koskeva ilmoitus valvontaviranomaiselle (4 mainintaa).

Kantelut, muistutukset ja valvonta-asiat

Kantelut ja muistutukset 1.1.-30.4.2025

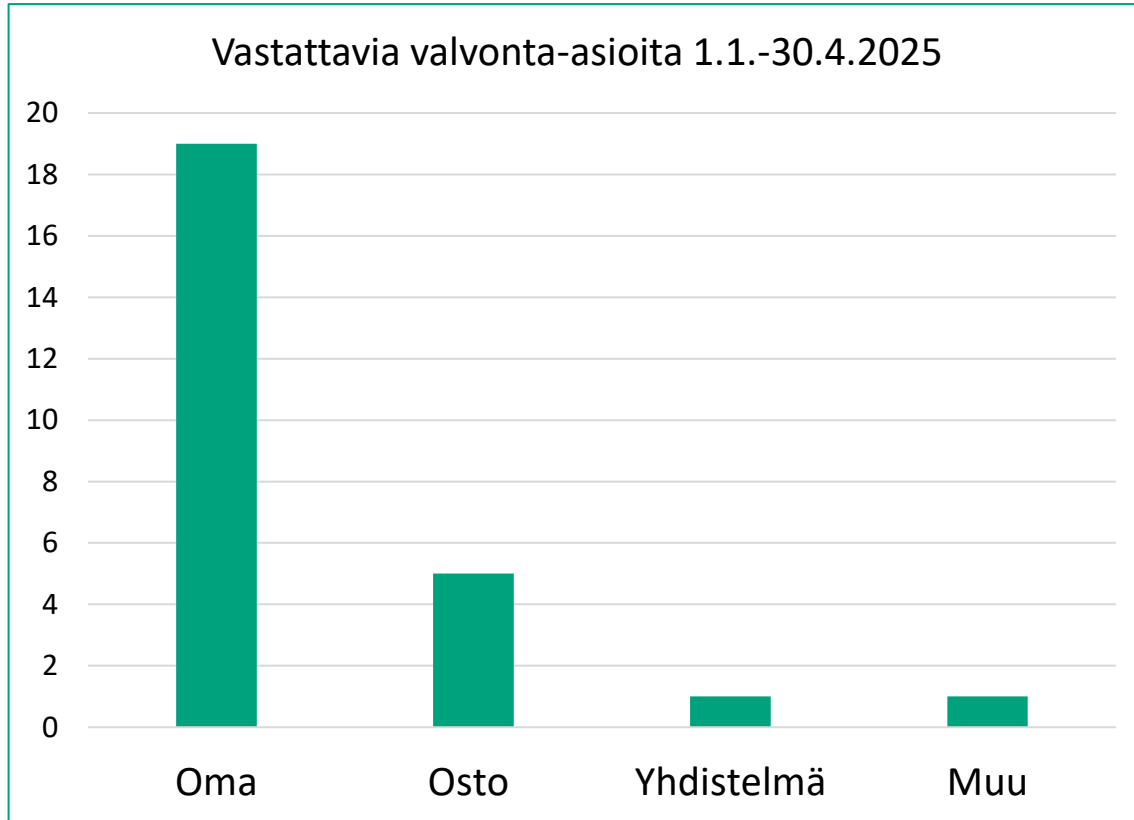


- 66,7% käsitteelyyn tulleista asioista vastattiin määräajassa tai pyydetyllä lisäajalla.
- Yhteensä 28%:ssa asioista vireillepanija oli asiakas tai potilas itse, 10,5%:ssa hänen laillinen edunvalvojansa tai huoltajansa ja 23,5%:ssa asiakkaan tai potilaan läheinen tai omainen.
- Kaikista käsitellyistä asioista 85,1% koski Helsingin omaa palvelutuotantoa.
- N. 58 kaikista kanteluista ja muistutuksista yhteensä koski tyytymättömyyttä hoitoon, palveluun tai hoidon tai palvelun tulokseen.

Nostot kanteluiden ja muistutusten perusteella tehdyistä kehittämistoimpiteistä:

- Noin 52%:ssa kanteluita ja muistutuksia on arvioitu, etteivät ne edellytä toimenpiteitä toiminnan muuttamiseksi.
- Kehittämistoimenpiteinä on tehty
 - Prosessien kehittämistä mm. Läheisverkostoon sijoittamisessa (lastensuojelu)
 - Turvallisuuden varmistamista niin tietosuojan kuin tilojen osalta
 - Tehostettu asiakasviestintää
 - Päivitetty ja tarkennettu ohjeistusta kirjaamiskäytännöistä asiakastietojärjestelmään mm. Liittyen edunvalvontatietoihin ja perheenjäseniin eri asiakkuuksissa
 - Kiinnitetty huomiota asiakasosallisuuteen häntä koskevien suunnitelmien laadinnassa
- Joissain tapauksissa on käynnistetty reaktiivisen valvonnan prosessi yksikön kokonaistilanteen tarkemmaksi selvittämiseksi tai toteutettu yksittäisen ammattihenkilön osalta kurinpidollisia menettelyjä.

Valvonta-asiat ja Valvovan viranomaisen antama ohjaus



Kehittämistoimenpiteet:

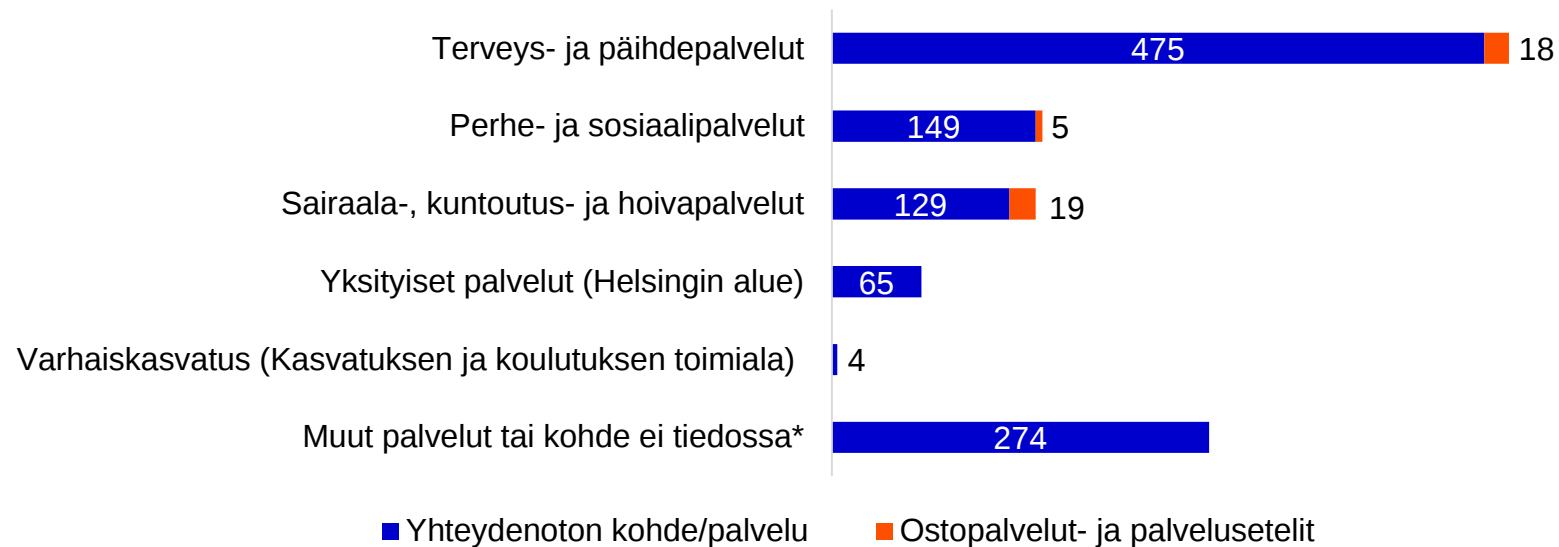
- Tehostettu yhteistyötä eri toimijoiden välillä.
- Tarkasteltu toimintatapoja, muutettu toimintamalleja, täydennetty ja kehitetty ohjeistuksia.
- Kiinnitetty huomiota henkilöstön osaamiseen ja järjestetty lisäkoulutusta.



Yhteydenotot sosiaali- ja potilasasiavastaaviin

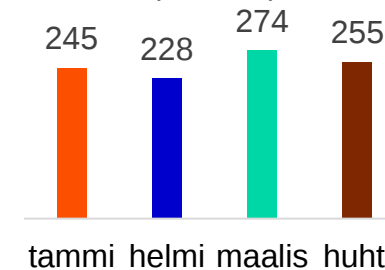
Yhteydenotoista ajalla tilastoitiin 1002 asiatapahtumaa. Asiatapahtuma sisältää yhden tai useampia kontakteja kuten puhelun, sähköpostin, avustamista, asian selvittämistä tai osallistumisen neuvotteluun. Yksi asiatapahtuma sisältää yhden tai useamman tilastointikohteen ja syyn yhteydenotolle.

Yhteydenottojen kohteet (n=1138)



* sisältää mm. HUSia, Kelaa, muuta hyvinvointialuetta ja SOTEPE:n toimialakohtaisia palveluja koskevat yhteydenotot sekä yhteydenotot, joiden kohde ei ole tiedossa.

Asiatapahtuma/kk
(n=1002)



Kohteita/kk (n=1138)

